

Algemene Voorwaarden Appficient

Versie: 2.2

Datum: 3 juli 2026

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van de door Appficient aangeboden software en diensten. Lees deze voorwaarden zorgvuldig door voordat u de software gebruikt. Door registratie of het aangaan van een overeenkomst met Appficient verklaart de klant deze Algemene Voorwaarden te hebben gelezen en aanvaard. De privacyverklaring en de verwerkersovereenkomst van Appficient maken onderdeel uit van deze voorwaarden.

Artikel 1: Definities

- I. Appficient: de onderneming Appficient, gevestigd aan De Nieuwe Erven 3 te Cuijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91801621.
- II. Klant: de (rechts)persoon, waaronder eenmanszaak, vennootschap onder firma of andere onderneming, die de door Appficient ter beschikking gestelde software afneemt en ten behoeve van zichzelf of anderen gebruikt dan wel laat gebruiken.
- III. Software: het door Appficient ontwikkelde en online ter beschikking gestelde platform voor onder meer relatiebeheer, offertes, facturatie, projecten, tickets, planning en personeelsadministratie, inclusief alle modules, apps, AI-functionaliteit en functionaliteiten die daaraan worden toegevoegd, en waarvoor Appficient aan de klant een gebruiksrecht verstrekt (software-as-a-service).
- IV. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Appficient en de klant over het gebruik van de software, inclusief een betaald abonnement en een proefperiode.
- V. Omgeving: de afgeschermdede bedrijfsomgeving in de software die aan de klant is gekoppeld en waarin de klant gebruikersaccounts kan aanmaken.
- VI. Gebruikersaccount: een persoonlijk account, gekoppeld aan een e-mailadres, waarmee een persoon toegang heeft tot een of meer omgevingen.
- VII. Gebruikerslicentie: één plaats binnen het abonnement waaraan een gebruikersaccount kan worden gekoppeld en waarop de vergoeding mede is gebaseerd.
- VIII. Beheerder: een gebruiker aan wie de klant het recht heeft gegeven de omgeving, de gebruikers en het abonnement te beheren.
- IX. Klantdata: alle gegevens, documenten en bestanden die de klant of zijn gebruikers in de software invoeren of via de software verwerken.
- X. Koppeling: iedere functionaliteit waarmee de software gegevens uitwisselt met software of diensten van derden, zoals boekhoud-, agenda-, e-mail- of betaaldiensten.
- XI. AI-functionaliteit: onderdelen van de software die werken op basis van kunstmatige intelligentie of vergelijkbare technologie, inclusief de daarvoor benodigde invoer en de daaruit voortkomende uitvoer.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- I. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, registraties, proefperiodes, abonnementen en overige overeenkomsten tussen Appficient en de klant.
- II. Het aanbod van Appficient is uitsluitend gericht op ondernemingen (B2B). Door registratie bevestigt de klant dat hij de software voor zakelijke doeleinden gebruikt. Gebruik voor

onderwijs- of demonstratiedoeleinden kan in individuele gevallen door Appficient worden toegestaan.

- III. De persoon die namens een onderneming registreert of een abonnement afsluit, verklaart bevoegd te zijn die onderneming te vertegenwoordigen en te binden. Ontbreekt die bevoegdheid, dan is deze persoon zelf gebonden aan de overeenkomst en aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.
- IV. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- V. De klant bepaalt zelf of de software geschikt is voor het door hem beoogde gebruik en of dat gebruik voldoet aan de wettelijke en branchespecifieke verplichtingen die op de klant rusten. Appficient garandeert niet dat de software aan alle voor de klant geldende regelgeving voldoet.

Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

- I. Voor gebruik van de software is registratie vereist. Met de registratie komt een overeenkomst tot stand onder deze Algemene Voorwaarden, ook wanneer nog geen betaald abonnement is afgesloten.
- II. De presentatie van de software, pakketten en prijzen op de website is een uitnodiging tot het doen van een aanbod en geen bindend aanbod. Prijzen en pakketinhoud kunnen wijzigen.
- III. Voordat de klant een betaald abonnement afsluit, wordt hij in de software geïnformeerd over het gekozen pakket, de bijbehorende limieten, de prijs en de betalingsvoorwaarden. Het abonnement en de betalingsverplichting ontstaan op het moment dat de klant de bestelling in de software bevestigt en de betaling of het incassomandaat afrondt.
- IV. Ieder abonnement is gekoppeld aan één omgeving en daarmee aan de betreffende onderneming.
- V. De klant stemt ermee in dat facturen uitsluitend elektronisch worden verstrekt, per e-mail en/of in de software.
- VI. Appficient stuurt de klant en zijn gebruikers servicemails die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals berichten over registratie, de proefperiode, facturen, beveiliging en storingsen. Daarnaast kan Appficient e-mails sturen met tips over het gebruik van de software, nieuwe functionaliteit en aanbiedingen van Appficient. Voor deze laatste categorie kan de ontvanger zich op ieder moment afmelden via de afmeldlink in de e-mail of via de instellingen in de software; dit heeft geen gevolgen voor de servicemails. Meer informatie staat in de privacyverklaring.

Artikel 4: Proefperiode

- I. Na registratie kan de klant de software gedurende een proefperiode gebruiken. De duur van de proefperiode wordt in de software getoond. Appficient behoudt zich het recht voor de proefperiode in individuele gevallen te verkorten of te verlengen.
- II. De functionaliteit en limieten tijdens de proefperiode kunnen afwijken van de betaalde versie.
- III. De proefperiode is kosteloos en wordt nooit, ook niet achteraf, in rekening gebracht. Er vindt geen automatische overgang naar een betaald abonnement plaats.
- IV. De klant kan tijdens de proefperiode al een betaald abonnement afsluiten. In dat geval behoudt de klant de volledige resterende proefperiode; de betaalde periode gaat in na afloop van de proefperiode. De factuur voor de aangeschafte eerste periode wordt op het moment van aanschaf verstrekt.

- V. Na afloop van de proefperiode zonder betaald abonnement wordt de toegang tot de omgeving beperkt. Appficient is gerechtigd de gegevens van een niet omgezette proefomgeving na een termijn van zestig dagen te verwijderen.

Artikel 5: Gebruik van de software, licenties en accounts

- I. Appficient verleent de klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de software gedurende de looptijd van de overeenkomst, binnen de limieten van het afgenomen pakket en uitsluitend ten behoeve van de eigen onderneming van de klant, op voorwaarde dat de klant zijn betalingsverplichtingen nakomt en de overige bepalingen van de overeenkomst naleeft.
- II. De klant is gerechtigd binnen de limieten van zijn pakket gebruikersaccounts aan te maken voor personen binnen zijn organisatie. De klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor ieder gebruik van de software via deze accounts, inclusief aankopen en het activeren van koppelingen, en ziet erop toe dat de gebruikers gebonden zijn aan verplichtingen die ten minste gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen die op grond van deze Algemene Voorwaarden op de klant rusten.
- III. Per gebruikerslicentie kan één gebruikersaccount worden gekoppeld. Een gebruikersaccount is persoonlijk; inloggegevens mogen niet worden gedeeld of door meerdere personen worden gebruikt. Een licentie mag worden overgedragen aan een nieuwe gebruiker die een vertrokken gebruiker vervangt. De vergoeding voor een licentie is verschuldigd vanaf de aanschaf, ongeacht of er een gebruiker aan is gekoppeld.
- IV. De klant is verplicht toegangs- en authenticatiegegevens te beschermen tegen toegang door onbevoegden en Appficient onmiddellijk te informeren zodra ongeoorloofd gebruik van de software wordt geconstateerd. Appficient is gerechtigd een gebruikersaccount te blokkeren waarvan zij redelijkerwijs vermoedt dat het door onbevoegden wordt gebruikt en informeert de klant daarover.
- V. De klant wijst een of meer beheerders aan. Appficient mag afgaan op mededelingen en verzoeken van een beheerder bij het beheer van de omgeving en het abonnement. Beheerders kunnen klantdata inzien, exporteren en gebruikersrechten wijzigen; de klant is zelf verantwoordelijk voor wie hij deze rechten geeft.
- VI. Indien de klant de toegang tot zijn omgeving verliest, verleent Appficient pas toegang of informatie nadat de identiteit en bevoegdheid van de verzoeker naar tevredenheid van Appficient zijn vastgesteld.

Artikel 6: Vergoeding en prijzen

- I. Voor het gebruik van de software is de klant de overeengekomen vergoeding verschuldigd. De actuele prijzen per pakket, de bijbehorende limieten en de prijzen van aanvullende modules en gebruikerslicenties worden vermeld op de website van Appficient en in de software.
- II. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
- III. Appficient is gerechtigd verschillende tariefmodellen, looptijden (bijvoorbeeld maandelijks of jaarlijks) en kortingen te hanteren voor verschillende klantgroepen en aanmeldmomenten.
- IV. De klant kan via de software een wijziging naar een hoger of lager pakket of het toevoegen of verwijderen van modules en licenties aanvragen. Een upgrade gaat direct in en wordt naar rato verrekend over de lopende periode. Een downgrade gaat in bij aanvang van de eerstvolgende periode; over de lopende periode vindt geen restitutie plaats. Een downgrade kan leiden tot verlies van functionaliteit, limieten en daaraan gekoppelde klantdata; de klant is daar zelf verantwoordelijk voor.

- V. Betaalde vergoedingen worden niet gerestitueerd, ook niet wanneer de klant de software niet of slechts gedeeltelijk gebruikt, de overeenkomst tussentijds beëindigt of de toegang op grond van deze voorwaarden wordt geblokkeerd, tenzij in deze voorwaarden anders is bepaald.
- VI. Aanvullende diensten die naast het gebruik van de software worden overeengekomen, zoals implementatie, data-import, advies, maatwerk of koppelingen, worden verricht tegen de op de website vermelde prijzen of tegen individueel overeengekomen tarieven en op basis van een inspanningsverplichting. Voor zover de klant Appficient daarbij toegang geeft tot zijn omgeving of systemen van derden, geschiedt dat op verzoek en risico van de klant.

Artikel 7: Kortingen en acties

- I. Appficient kan tijdelijke kortingen of actieaanbiedingen doen. De actieperiode, de voorwaarden en de omvang van de korting worden bij de betreffende actie vermeld.
- II. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld gelden kortingen uitsluitend voor nieuwe abonnementen en alleen voor de eerste contractperiode. Na afloop van de kortingsperiode wordt het abonnement verlengd tegen de dan geldende reguliere prijs, zonder aparte kennisgeving.
- III. Kortingen kunnen niet met elkaar worden gecombineerd en niet achteraf worden verrekend met bestaande abonnementen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- IV. Appficient mag acties op ieder moment wijzigen of beëindigen. Reeds afgesloten abonnementen blijven daarvan onaangetast.

Artikel 8: Betaling, incasso en administratiekosten

- I. De vergoeding voor een abonnement is verschuldigd bij aanvang van iedere abonnementsperiode. De betalingstermijn van facturen bedraagt veertien dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- II. Betaling vindt plaats via de in de software aangeboden betaalmethoden. Bij het afsluiten van een abonnement verleent de klant Appficient, via de betaaldienstverlener van Appficient, een doorlopende SEPA-incassomachtiging voor de verlengingen. De klant zorgt ervoor dat de bankgegevens juist en actueel zijn en dat er voldoende saldo beschikbaar is. Betaling met contant geld of cheques is niet mogelijk.
- III. Indien een incasso wordt gestorneerd of geweigerd, ongeacht de oorzaak, is de klant naast het factuurbedrag administratiekosten verschuldigd ter dekking van de kosten van de betaaldienstverlener en de interne verwerking. De hoogte van deze kosten wordt vermeld op de website van Appficient.
- IV. Indien betaling na een betalingsherinnering uitblijft, stuurt Appficient een aanmaning en is Appficient gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen.
- V. Bij niet-tijdige betaling is de klant, naast het factuurbedrag, de wettelijke handelsrente en de in rekening gebrachte administratiekosten, gehouden tot volledige vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- VI. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien de klant in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt, beslag wordt gelegd op vermogensbestanddelen van de klant, de klant overlijdt of de onderneming van de klant wordt ontbonden.
- VII. Indien het factuurbedrag langer dan twee maanden na factuurdatum onbetaald blijft, of indien een betaling wordt gestorneerd en niet binnen de gestelde termijn alsnog wordt voldaan, is Appficient gerechtigd haar verplichtingen op te schorten en de toegang tot de software te blokkeren. De blokkering wordt opgeheven zodra de klant alle opeisbare vorderingen volledig heeft voldaan. Gedurende de blokkering blijft de klant de abonnementsvergoeding

verschuldigd. Indien de vordering vier maanden na factuurdatum nog niet is voldaan, is Appficient gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Artikel 9: Prijswijzigingen en wijziging van de Algemene Voorwaarden

- I. Appficient is gerechtigd de prijzen voor het gebruik van de software te wijzigen. Appficient informeert de klant uiterlijk twee maanden vóór de ingangsdatum van de prijswijziging per e-mail of via de software.
- II. Indien de klant de aangekondigde prijswijziging niet accepteert, is de klant gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen tegen de datum waarop de prijswijziging in werking treedt. De opzegging dient via de software (of per e-mail) plaats te vinden binnen één maand nadat Appficient de klant heeft geïnformeerd. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht op tussentijdse opzegging wegens de prijswijziging en loopt het abonnement door tegen de gewijzigde prijs. Dit opzeggingsrecht geldt niet indien de prijsverhoging voortvloeit uit een wettelijke bepaling of regeling.
- III. Appficient is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, onder meer als gevolg van wijzigingen in haar bedrijfsvoering, de software of wet- en regelgeving. Appficient informeert de klant uiterlijk twee maanden vóór de ingangsdatum van de wijziging per e-mail of via de software.
- IV. Indien de klant de aangekondigde wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren, is de klant gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, op de wijze en binnen de termijn als bedoeld in lid II. Voortgezet gebruik van de software na de ingangsdatum geldt als aanvaarding van de gewijzigde voorwaarden. Wijzigingen die wettelijk verplicht zijn of die de positie van de klant niet verslechteren, geven geen recht op tussentijdse opzegging.

Artikel 10: Duur van de overeenkomst en opzegging

- I. Een abonnement wordt aangegaan voor de gekozen periode (bijvoorbeeld een maand of een jaar) en wordt na afloop daarvan telkens automatisch verlengd met eenzelfde periode, tenzij partijen een afwijkende looptijd of verlengingsperiode zijn overeengekomen of het abonnement tijdig en op de juiste wijze is opgezegd.
- II. Opzegging is voor zowel de klant als Appficient uitsluitend mogelijk tegen het einde van de lopende periode, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Wordt te laat opgezegd, dan wordt het abonnement verlengd en gaat de opzegging in aan het einde van de daaropvolgende periode.
- III. Opzegging door de klant vindt plaats via de software of per e-mail vanaf het e-mailadres van een beheerder van de omgeving, onder vermelding van de bedrijfsnaam en de omgeving. Het moment van ontvangst door Appficient is bepalend.
- IV. Het recht van beide partijen om de overeenkomst om een dringende reden met onmiddellijke ingang te beëindigen blijft onverlet. Van een dringende reden is in ieder geval sprake bij een wezenlijke schending van de overeenkomst door de klant of misbruik van de software.
- V. Na beëindiging van de overeenkomst vervalt het recht van de klant om de software te gebruiken.

Artikel 11: Beëindiging en ontbinding

- I. Appficient is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen indien zich een omstandigheid voordoet als bedoeld in artikel 8 lid VI.

- II. Beide partijen zijn gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de andere partij, indien sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en de tekortschietende partij, voor zover wettelijk vereist na schriftelijke ingebrekestelling, nalaat haar verplichtingen alsnog binnen een redelijke termijn na te komen.
- III. Appficient is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de klant de bepalingen over toegestaan gebruik, klantdata, intellectuele eigendom of vrijwaring schendt, indien redelijkerwijs sprake is van onrechtmatig gebruik, of op last van een bevoegde autoriteit.
- IV. Indien de toegang van de klant wegens een toerekenbare tekortkoming wordt geblokkeerd of de overeenkomst om die reden wordt beëindigd, blijft de klant de overeengekomen vergoeding voor de resterende looptijd van de lopende periode verschuldigd.

Artikel 12: Gevolgen van beëindiging en gegevens

- I. Vanaf de datum van beëindiging of ontbinding is de klant verplicht zich onmiddellijk te onthouden van ieder gebruik van rechten die hij aan de overeenkomst kon ontleen, waaronder het gebruik van de software, en alle nog openstaande bedragen te voldoen.
- II. De klant kan de belangrijkste gegevens, zoals relaties, offertes en facturen, op ieder moment gedurende de looptijd zelfstandig uit de software exporteren. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig exporteren van gegevens die hij na beëindiging wil behouden.
- III. Na beëindiging of ontbinding van de overeenkomst, ongeacht de reden of wijze daarvan, biedt Appficient de klant gedurende zestig dagen de mogelijkheid om de toegang tot de software tegen betaling te heractiveren met behoud van de ingevoerde gegevens. Binnen die termijn kan de klant Appficient tevens verzoeken om een export van zijn gegevens in een door Appficient te bepalen gangbaar formaat; Appficient mag daarvoor een redelijke vergoeding in rekening brengen.
- IV. Na het verstrijken van deze termijn is Appficient gerechtigd de gegevens te verwijderen en zal zij daartoe overgaan, behoudens gegevens die Appficient op grond van een wettelijke bewaarplicht moet bewaren. Op uitdrukkelijk verzoek van de klant verwijdt Appficient de gegevens eerder.
- V. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging voort te duren, waaronder die over betaling, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, vrijwaring, geheimhouding en toepasselijk recht, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 13: Beschikbaarheid, onderhoud en support

- I. Appficient spant zich in om de software met een zo hoog mogelijke beschikbaarheid aan te bieden en treft daarvoor passende technische en organisatorische maatregelen. Appficient kan niet garanderen dat de software te allen tijde zonder gebreken, storingen of onderbrekingen functioneert of onafgebroken beschikbaar is.
- II. Bij de bepaling van de beschikbaarheid blijven buiten beschouwing: vooraf aangekondigd onderhoud, storingen door overmacht, storingen bij derden (zoals hostingpartijen, internetproviders, betaaldienstverleners of gekoppelde diensten), en blokkeringen die Appficient om veiligheidsredenen noodzakelijk acht.
- III. Appficient spant zich in om hinder als gevolg van onderhoud, updates of verbeteringen zoveel mogelijk te beperken en zal de klant, indien redelijkerwijs mogelijk, tijdig vooraf informeren. Appficient is gerechtigd de software doorlopend te wijzigen, uit te breiden en functionaliteit te vervangen of te laten vervallen, mits de kernfunctionaliteit van het afgenomen pakket

behouden blijft. Appficient is niet aansprakelijk voor de gevolgen van dergelijke wijzigingen.

- IV. De software is bedoeld voor gebruik met actuele versies van gangbare webbrowsers en apparaten. Appficient staat er niet voor in dat alle functionaliteit op ieder apparaat of platform beschikbaar is.
- V. Appficient biedt online klantenondersteuning bij het gebruik van de software. Vragen worden adequaat en binnen een redelijke termijn beantwoord. De klant meldt vermeende softwarefouten onverwijld aan Appficient, waarna Appficient zich zal inspannen om zo spoedig mogelijk een passende oplossing te bieden.

Artikel 14: Back-up en beveiliging

- I. Appficient maakt periodiek back-ups van de door de klant in de software ingevoerde gegevens ten behoeve van de continuïteit van de dienst. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het maken van door hem gewenste aanvullende back-ups of exports. Indien de klant dit nalaat, kan daaraan jegens Appficient geen verplichting, aanspraak of aansprakelijkheid worden ontleend.
- II. Het terugzetten van een back-up op verzoek van de klant, bijvoorbeeld na het per ongeluk verwijderen van gegevens door de klant, kan tegen een redelijke vergoeding en uitsluitend voor zover technisch mogelijk worden uitgevoerd.
- III. Appficient treft passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging, vertrouwelijkheid en integriteit van klantdata te beschermen. Appficient benadert klantdata uitsluitend voor zover nodig om de software te leveren, te onderhouden en storingen te verhelpen, op grond van een wettelijke verplichting, of met toestemming van de klant.

Artikel 15: Koppelingen en diensten van derden

- I. De software kan koppelingen bieden met software en diensten van derden. Het gebruik van die diensten en de uitwisseling van gegevens daarmee vallen onder de voorwaarden van de betreffende derde en zijn een aangelegenheid tussen de klant en die derde. Vragen en geschillen daarover richt de klant aan die derde.
- II. Appficient ondersteunt en garandeert de werking van diensten van derden niet en beveelt geen specifieke derde aan. Appficient kan de blijvende beschikbaarheid of werking van een koppeling niet garanderen, mede omdat die afhankelijk is van wijzigingen bij de derde, en mag een koppeling beëindigen zonder dat de klant recht heeft op compensatie.
- III. De klant is zich ervan bewust dat een geactiveerde koppeling toegang kan geven tot klantdata. Appficient is niet aansprakelijk voor openbaarmaking, wijziging of verlies van klantdata als gevolg van een door de klant geactiveerde koppeling.

Artikel 16: AI-functionaliteit en bètafunctionaliteit

- I. De software bevat AI-functionaliteit die op basis van invoer van de klant uitvoer genereert, zoals teksten, samenvattingen, voorstellen en herkende gegevens. Invoer en uitvoer kunnen klantdata bevatten.
- II. Uitvoer van AI-functionaliteit kan onjuist, onvolledig of niet uniek zijn. De klant controleert uitvoer zelf voordat hij deze gebruikt of deelt en blijft volledig verantwoordelijk voor het gebruik ervan, waaronder verzonden documenten en boekingen. Appficient garandeert de juistheid van uitvoer niet.
- III. De klant zorgt ervoor dat zijn invoer en het gebruik van AI-functionaliteit niet in strijd zijn met de wet, rechten van derden of deze voorwaarden, en gebruikt AI-functionaliteit niet om anderen te misleiden over de herkomst van uitvoer.

- IV. Appficient maakt voor AI-functionaliteit gebruik van externe AI-dienstverleners en mag invoer en uitvoer, inclusief klantdata, met hen delen voor zover nodig om de functionaliteit te leveren. Appficient staat niet toe dat deze dienstverleners klantdata gebruiken om hun modellen te trainen. De actuele lijst van deze dienstverleners is opgenomen in de verwerkersovereenkomst of privacyverklaring.
- V. Het gebruik van AI-functionaliteit kan gebonden zijn aan limieten of credits die bij het pakket worden vermeld.
- VI. Appficient kan functionaliteit aanbieden die als bèta, preview of test is aangeduid. Dergelijke functionaliteit wordt aangeboden ter evaluatie, kan onvolledig zijn en kan op ieder moment worden gewijzigd of beëindigd. Appficient mag het gebruik ervan analyseren om de software te verbeteren. Aansprakelijkheid van Appficient voor bètafunctionaliteit is, voor zover wettelijk toegestaan, uitgesloten.

Artikel 17: Garantie

- I. Appficient staat ervoor in dat de software beschikt over de eigenschappen zoals vermeld in de productomschrijving op de website.
- II. Eventuele gebreken zullen worden behandeld en, voor zover mogelijk, verholpen overeenkomstig artikel 13. Verdergaande garanties, waaronder garanties over resultaten, geschiktheid voor een bepaald doel of foutloze werking, worden niet gegeven.

Artikel 18: Klantdata en verplichtingen van de klant

- I. De klant behoudt alle rechten op zijn klantdata. De klant verleent Appficient een beperkt, niet-exclusief gebruiksrecht op klantdata voor zover nodig om de software en de support te leveren en te verbeteren. Appficient mag klantdata geanonimiseerd en geaggregeerd gebruiken voor statistiek, analyse en verbetering van de software, mits de gegevens niet herleidbaar zijn tot de klant of personen.
- II. De klant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik en de juiste toepassing van de software, voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door hem ingevoerde klantdata en voor de naleving van door Appficient gegeven instructies en/of adviezen. Appficient heeft geen verplichting klantdata te controleren.
- III. De klant staat ervoor in dat klantdata geen inbreuk maken op rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten en privacyrechten, en niet in strijd zijn met de wet. Voor zover de klant met behulp van de software persoonsgegevens verwerkt, is de klant zelf verantwoordelijk voor een geldige grondslag daarvoor en voor de naleving van de toepasselijke privacywetgeving jegens de betrokkenen.
- IV. De software is niet ontworpen voor het verwerken van bijzondere categorieën persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens, gegevens over strafrechtelijk verleden, biometrische gegevens of gegevens over ras, religie of politieke overtuiging), volledige betaalkaartnummers of onversleutelde wachtwoorden. De klant slaat dergelijke gegevens niet in de software op. Aansprakelijkheid van Appficient voor schending van dit lid door de klant is uitgesloten.
- V. Het is de klant niet toegestaan de software te gebruiken op een wijze die schade kan veroorzaken aan de software, aan Appficient of aan derden, dan wel kan leiden tot een verstoring van de beschikbaarheid daarvan.
- VI. De klant onthoudt zich van iedere poging, zelf of via derden, om zonder toestemming toegang te krijgen tot gegevens, systemen of netwerken van Appficient of van andere klanten, van het omzeilen van beveiligings- of limietmaatregelen en van het uitvoeren van beveiligings- of

penetratietests zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Appficient.

- VII. De klant verstrekt geen opzettelijk onjuiste bedrijfs- of profielgegevens. Bij constatering daarvan is Appficient gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- VIII. Indien Appficient redelijkerwijs vermoedt dat klantdata in strijd zijn met deze voorwaarden of rechten van derden, of Appficient een verzoek tot verwijdering van een bevoegde autoriteit of rechthebbende ontvangt, mag Appficient de betreffende klantdata ontoegankelijk maken of verwijderen en de klant daarover informeren.
- IX. Indien de klant tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen uit dit artikel, komen alle daaruit voortvloeiende kosten en schade voor rekening van de klant.

Artikel 19: Gebruik in strijd met de overeenkomst

- I. Appficient is gerechtigd de toegang tot de software en de daarin opgeslagen gegevens geheel of gedeeltelijk te blokkeren indien de klant, of een gebruiker via zijn omgeving, een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst schendt, de software misbruikt, de software gebruikt voor frauduleuze of onrechtmatige activiteiten, de beveiliging of stabiliteit van de dienst in gevaar brengt, of de software in een mate gebruikt die onredelijk afwijkt van normaal gebruik binnen het pakket. Appficient zal de klant hierover informeren, tenzij de omstandigheden dat niet toelaten, en beperkt de blokkering tot wat nodig is.
- II. De toegang wordt hersteld zodra de schending is beëindigd en herhaling redelijkerwijs is uitgesloten. Gedurende de blokkering blijft de klant de overeengekomen vergoeding verschuldigd en heeft de klant geen recht op restitutie of compensatie.
- III. Appficient is tevens gerechtigd de toegang tot de software te blokkeren op verzoek of last van het openbaar ministerie, andere bevoegde autoriteiten of het bevoegd gezag, alsmede op verzoek van de klant.

Artikel 20: Intellectuele eigendomsrechten en feedback

- I. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de software, de website, documentatie, ontwerpen, broncode, modellen en alle door Appficient ontwikkelde materialen berusten uitsluitend bij Appficient of haar licentiegevers. De overeenkomst strekt niet tot overdracht van deze rechten; alle niet uitdrukkelijk verleende rechten blijven voorbehouden.
- II. Het is de klant niet toegestaan de software te kopiëren, te wijzigen, te decompileren, te reverse-engineeren, te verhuren, in sublicentie te geven, aan derden ter beschikking te stellen, eigendomsvermeldingen te verwijderen, of de software te gebruiken voor concurrentieanalyse of voor het ontwikkelen van een concurrerend product, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat. Appficient mag de toegang weigeren aan een klant die een directe concurrent is of wordt.
- III. Indien de klant of een gebruiker Appficient feedback, suggesties of verbetervoorstellen geeft, mag Appficient deze vrij en zonder vergoeding gebruiken en in de software verwerken.

Artikel 21: Gegevensbescherming

- I. Appficient verwerkt persoonsgegevens van de klant en zijn gebruikers in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en haar privacyverklaring, die te vinden is op de website van Appficient.
- II. Voor de persoonsgegevens die de klant in de software verwerkt, is de klant verwerkingsverantwoordelijke en Appficient verwerker. De afspraken daarover, inclusief de ingeschakelde subverwerkers, worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

- III. Appficient deelt gegevens van de klant niet met derden, behoudens voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst (zoals hosting, e-mailverzending, betalingsverwerking, AI-dienstverleners en door de klant geactiveerde koppelingen) of op grond van een wettelijke verplichting.
- IV. Indien Appficient wettelijk verplicht wordt klantdata te verstrekken, informeert zij de klant daarover vooraf voor zover wettelijk toegestaan.
- V. Appficient wijst erop dat gegevensoverdracht via het internet, bijvoorbeeld per e-mail, nooit volledig beveiligd kan worden gegarandeerd.

Artikel 22: Aansprakelijkheid en verjaring

- I. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van Appficient is de aansprakelijkheid van Appficient, ongeacht de rechtsgrond, jegens de klant of derden die via de klant aanspraak maken op schadevergoeding, beperkt tot vergoeding van directe schade. Deze vergoeding is beperkt tot maximaal het bedrag van de door de klant betaalde vergoeding voor het afgenomen Appficient-pakket, exclusief modules, berekend over de zes maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit. Dit is een totaalbedrag voor alle gebeurtenissen gezamenlijk.
- II. Aansprakelijkheid van Appficient voor indirecte schade of gevolgschade is uitgesloten, waaronder begrepen verlies of beschadiging van gegevens, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, reputatieschade en derving van inkomsten, winst of omzet.
- III. Schade als bedoeld in dit artikel dient binnen vijf werkdagen na het ontstaan daarvan schriftelijk aan Appficient te worden gemeld. Het recht op vergoeding van schade die niet binnen deze termijn is gemeld, vervalst.
- IV. Appficient is in ieder geval niet aansprakelijk voor schade als gevolg van: (a) handelen van derden, waaronder klanten of opdrachtgevers van de klant, leveranciers van gekoppelde diensten, AI-dienstverleners en betaaldienstverleners; (b) onjuiste, onvolledige of te laat ingevoerde klantdata of het gebruik van uitvoer van AI-functionaliteit; (c) de fiscale of administratieve juistheid van de door de klant met de software opgestelde documenten; (d) een upgrade of downgrade op verzoek van de klant; (e) verlies of misbruik van inloggegevens door toedoen van de klant; (f) gebruik van niet-ondersteunde browsers of apparaten; (g) blokkering, opschorting of beëindiging op grond van deze voorwaarden, ook indien de grond daarvoor achteraf onjuist blijkt.
- V. Appficient is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gebeurtenissen of omstandigheden die buiten haar macht liggen (overmacht), waaronder storingen bij hosting-, internet- of betaaldienstverleners, stroomuitval, cyberaanvallen ondanks passende beveiliging, stakingen, epidemieën, natuurrampen en overheidsmaatregelen.
- VI. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant jegens Appficient, uit welke hoofde dan ook, vervallen in ieder geval één jaar nadat zich het feit heeft voorgedaan waarop de klant deze rechten of bevoegdheden baseert.

Artikel 23: Vrijwaring

- I. De klant vrijwaart Appficient volledig tegen alle aanspraken, vorderingen en rechtsmaatregelen van derden, van welke aard dan ook, die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de software door de klant of door derden via zijn omgeving, de klantdata, het gebruik van AI-functionaliteit of koppelingen, of een schending van deze voorwaarden, waaronder aanspraken op grond van privacywetgeving of intellectuele eigendomsrechten. De klant vergoedt Appficient alle schade, kosten en uitgaven die Appficient in verband met dergelijke

aanspraken lijdt of maakt, waaronder redelijke kosten van juridische bijstand.

- II. Indien de klant weet of redelijkerwijs behoort te weten dat een dergelijke aanspraak dreigt, informeert hij Appficient daarover onverwijld.

Artikel 24: Geheimhouding

- I. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij van de andere partij ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze vertrouwelijk van aard zijn. Vertrouwelijke informatie van de klant omvat in ieder geval de klantdata; vertrouwelijke informatie van Appficient omvat in ieder geval de software en de werking daarvan.
- II. Deze verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar is zonder schending van deze voorwaarden, die de ontvangende partij al rechtmatig bezat, of die zij onafhankelijk heeft ontwikkeld, en evenmin voor zover openbaarmaking op grond van een wettelijke verplichting is vereist, mits de openbaarmakende partij de andere partij, voor zover wettelijk toegestaan, daarvan vooraf schriftelijk in kennis stelt.
- III. De partij die vertrouwelijke gegevens of informatie ontvangt, gebruikt deze uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt en beperkt de toegang tot medewerkers en hulppersonen die deze nodig hebben en aan geheimhouding zijn gebonden.

Artikel 25: Overige bepalingen

- I. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar of anderszins onverbindend blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling in dat geval door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- II. Indien Appficient in een voorkomend geval geen beroep doet op een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden, betekent dit niet dat Appficient afstand doet van het recht om daar in een later geval alsnog een beroep op te doen.
- III. Deze Algemene Voorwaarden, samen met de privacyverklaring, de verwerkersovereenkomst en de in de software bevestigde bestelling, vormen de volledige overeenkomst tussen partijen en vervangen eerdere afspraken over hetzelfde onderwerp.
- IV. Partijen zijn zelfstandige contractspartijen. De overeenkomst schept geen samenwerkingsverband, agentschap of vertegenwoordigingsbevoegdheid en verleent geen rechten aan derden.
- V. Mededelingen aan de klant worden gedaan per e-mail aan het bij Appficient bekende adres van de beheerder of het factuuradres, dan wel via een melding in de software. De klant houdt deze gegevens actueel.
- VI. Appficient is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde in het kader van een overdracht van haar onderneming of de software. De klant kan zijn rechten uit de overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Appficient overdragen, behoudens aan een rechtsopvolger die alle verplichtingen overneemt, met voorafgaande kennisgeving aan Appficient.
- VII. Op de overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- VIII. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan worden geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst, voor zover de wet dit toelaat, uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant.